

# 經濟部所屬事業機構 107 年新進職員甄試試題

類別：餐旅

節次：第三節

科目：1. 餐飲管理實務 2. 旅館經營管理實務

注意事項	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 本試題共 2 頁(A4 紙 1 張)。</li><li>2. 禁止使用電子計算器。</li><li>3. 本試題分 6 大題，每題配分於題目後標明，共 100 分。須用藍、黑色鋼筆或原子筆在答案卷指定範圍內作答，不提供額外之答案卷，作答時須詳列解答過程，於本試題或其他紙張作答者不予計分。</li><li>4. 本試題採雙面印刷，請注意正、背面試題。</li><li>5. 考試結束前離場者，試題須隨答案卷繳回，俟本節考試結束後，始得至原試場或適當處所索取。</li><li>6. 考試時間：120 分鐘。</li></ol>
------	--

- 一、請說明在營業前由餐廳主管或幹部召開的 briefing，其內容應包括哪些？（15 分）
- 二、食品原物料的採購是餐廳提供顧客佳餚美食的重要保證，而如何購買到品質好及物美價廉的商品，為餐廳做好食材成本控制，是採購人員的重要職責所在。請回答下列問題：（15 分）
  - (一)請解釋下列名詞：（7 分）
    - (1)採購成本(AP Cost)（2 分）
    - (2)可食用成本(EP Cost)（2 分）
    - (3)產出率(Edible Yield Percentage)（3 分）
  - (二)A 牛肉供應商提供的沙朗牛排每公斤為新台幣 600 元，其產出率為 80%，請計算其 EP Cost 每公斤是多少元？（4 分）
  - (三)承上題，假設有另一牛肉供應商 B，所供應的沙朗牛排每公斤為新台幣 660 元，其產出率為 90%，請問與 A 供應商比較之後，應該選擇由哪一家供應商供應較為划算？(計算後取至整數)（4 分）
- 三、請針對以下個案，如果您是該餐廳的主管，應如何應對及處理？（20 分）

個案：常客李太太一家人在某飯店的中餐廳預訂了 8 個位子，並預計於本週六中午 12:30 用餐。由於每週六中午生意特別好，您為了減少 No-Show 的情況發生，於中午 12:00 時打電話向李太太做訂位確認，她也表示確定會來用餐。但是到了 12:30 仍未見李太太人影，此刻現場開始湧進人潮，加上原本的 5 間廂房訂位，大夥在非常忙碌之時，還得安排 5、6 個散客的排位等候服務。12:45 您再撥李太太的手機電話，竟無人回應！身為餐廳主管的您決定：將原本的大桌撤換成 2 張四垂桌，以容納等候甚久的 2 桌散客...，13:00 時李太太等一行人此時出現在餐廳門口...。您硬著頭皮前去招呼，並告知因為已經保留其座位 30 分鐘了，也嘗試聯絡李太太而未能接通，所以，只好將她的訂位取消...。

李太太忿忿然地說：「我是你們飯店的常客，假日路上車輛比較多外，你們餐廳附近停車又不方便，3 輛車互相等待才導致時間延宕，且行動電話未通是因為你們的地下停車場訊號不佳...」，李太太很生氣地要求立即要有座位用餐。

四、請將下列專有名詞翻譯成中文並解釋之：（15分）

（一）floor master key（3分）

（二）housekeeping office（3分）

（三）morning briefing（3分）

（四）working trolley（3分）

（五）group inclusive tourist（3分）

五、請詳述客房地毯嘔吐物的處理程序。（10分）

六、請敘明我國交通部觀光局所公布的「星級旅館評鑑計畫」，其中五星級飯店所代表之意涵及其應具備條件為何？（25分）